



ANALISIS PELAYANAN PT. PLN (PERSERO) WILAYAH KALBAR DAN DAMPAK EKONOMI SOSIAL BUDAYA PERTAHANAN DAN KEAMANAN AKIBAT PROGRAM PEMBELIAN ENERGI LISTRIK DARI SESCO SARAWAK UNTUK DAERAH PERBATASAN DI KALIMANTAN BARAT

Ali Alwi, S.E., M.S., Ph.D.
Universitas Tanjungpura Pontianak

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi pelayanan saat ini pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar serta untuk mengetahui dampak ekonomi sosial budaya dan politik akibat program pembelian energi listrik dari SESCO Sarawak untuk daerah perbatasan Kalimantan Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Daerah Badau, Entikong, Jagoibabang dan Sajingan, adapun Sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode purposive sampling diambil sebanyak 500 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebutuhan listrik untuk keempat daerah tersebut semakin besar akan tetapi pihak PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar tidak dapat memenuhi kebutuhannya sehingga pihak PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar harus melakukan kerjasama dengan SESCO Sarawak. Sedangkan kondisi pelayanan saat ini oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar yang ditinjau dari variabel tangible, empathy, reliability, responsiveness serta assurance sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Penelitian ini juga berhasil mengungkapkan berbagai dampai dari aspek ekonomi, aspek sosial budaya serta aspek pertahanan dan keamanan.

Key Words : Kualitas Pelayanan, Dampak Ekonomi, Sosial, Budaya, Pertahanan dan Keamanan

Krisis listrik terjadi hampir di seluruh wilayah Indonesia. Krisis ini terus terjadi dan sudah sampai pada taraf yang sangat mengkhawatirkan. Pemadaman bergilir atau listrik yang hanya dapat digunakan pada waktu-waktu tertentu sudah sangat meresahkan masyarakat. Banyak implikasi yang ditimbulkan dari ketidakstabilan aliran listrik, antara lain perputaran roda perekonomian terganggu, banyak industri yang terancam tidak dapat beroperasi lagi, akibatnya timbul banyak pengangguran.

Sebagai BUMN dibidang kelistrikan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar dibebani tugas oleh pemerintah untuk melaksanakan usaha penyediaan listrik bagi kepentingan umum, dengan kata lain PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar dituntut untuk menyediakan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai sehingga tercapai keseimbangan antara permintaan masyarakat dengan kemampuan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar dalam menyediakan listrik bagi masyarakat.

Begitu juga dengan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar, sebagai penyedia tenaga listrik untuk daerah perbatasan diantaranya adalah Aruk/Sajingan, Jagoibabang/Seluas, Entikong dan Badau, akan berusaha memberikan pelayanan dalam hal penyediaan tenaga listrik

kepada masyarakat sesuai yang diharapkan oleh masyarakat setempat karena dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dalam hal ini adalah pelanggan maka dengan sendirinya pelanggan akan mengalami kepuasan (*Customer Satisfaction*). Kepuasan Pelanggan. Menurut Richard A. Spreng et al (1996); Kotler (2000); Zeitham, Berry, dan Parasuraman (1990), menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian (*dis-confirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar sebagai penyedia tenaga listrik untuk daerah perbatasan antara Kalimantan Barat dan Sarawak Malaysia, dalam usahanya menciptakan *Customer Satisfaction* dalam memberikan pelayanan listrik, selama ini menggunakan pembangkit listrik tenaga diesel dengan bahan bakar minyak solar/High Speed Diesel (HSD) khususnya daerah Aruk/Sajingan, Jagoibabang/Seluas, Entikong dan Badau. Sulitnya medan dan infrastruktur jalan yang tidak memadai serta jauhnya jarak untuk angkutan bahan bakar ke lokasi, menjadikan biaya untuk penyediaan energi bertambah pada daerah perbatasan semakin sulit dan mahal. Dengan harga BBM HSD Rp 6.000/liter dan kebutuhan BBM 0,3 liter/kwh sedang harga jual pada konsumen Rp. 550/kwh, PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar devisa Rp. 1.450/kwh dari BBM saja, PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar devisa Rp. 1.450/kwh yang dipakai oleh konsumen (biaya BBM/variable cost saja tidak kembali).

Disisi lain wilayah Sarawak yang berbatasan langsung dengan lokasi tersebut diatas kebutuhan energi listriknya dilayani oleh SESCo dalam jumlah yang cukup dan andal. Konsumen listrik di Sarawak membayar biaya energi listriknya RM 0,30 s/d 0,40/kwh.

Jika PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar melakukan kerja sama dengan SESCo Sarawak dalam penyediaan energi listrik untuk daerah perbatasan ini dan PLTD yang ada menjadi standby unit. Dengan asumsi kurs RM1 = Rp 2.500 dengan harga pembelian pada SESCo RM 0,33/kwh ini setara dengan Rp 825/kwh. Selanjutnya akan didapat saving sebesar Rp. 975/kwh yang akan mengurangi devisa penyediaan energi listrik disisi BBM pada daerah perbatasan antara ke dua negara.

Tujuan diadakannya rencana ini adalah tidak hanya karena PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar, bertekad meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal ini adalah daerah perbatasan. Akan tetapi sebelum merealisasikan rencana tersebut PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar akan melakukan kajian tentang "Analisis Dampak Ekonomi, Sosial dan Budaya Akibat Program Pembelian Tenaga listrik dari SESCo Sarawak" karena dengan melakukan kajian ini akan diperoleh gambaran mengenai dampak ekonomi, sosial dan budaya yang akan terjadi pada masyarakat dan perusahaan sehingga akan diperoleh keuntungan dan resiko akibat kerja sama penyediaan energi listrik ini.

Penelitian ini dilakukan dengan mengajukan dua buah masalah penelitian yaitu Bagaimana kondisi tingkat pelayanan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar untuk daerah perbatasan pada saat ini; serta Bagaimana dampak ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan akibat program pembelian energi listrik SESCo Sarawak untuk daerah perbatasan.

TELAAH PUSTAKA

Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, telah dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) mengenai *Customer- perceived quality*, pada empat industri jasa *Retail banking, Credit card, Securities brokerage, dan product repair maintenance*. PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar pernah melakukan penelitian dengan judul Kajian kelayakan pembelian energi listrik dari Sesco Sarawak pada tahun 2007.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Scaars (dalam Tjiptono, 1997:27), pada dasarnya tujuan dari sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Terdapat beberapa pakar yang memberikan definisi kepuasan pelanggan. Tjiptono (1997:27) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconformation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan Kotler dan Armstrong (1999:52) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dengan harapannya. Sedangkan menurut Engel, et al. (1990), bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan. Terdapat kesamaan diantara beberapa definisi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja dibandingkan dengan hasil yang dirasakan).

Harapan Pelanggan

Menurut Olson dan Dover (dalam Zeithamal, et al., 1993) harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk (barang atau jasa). Menurut Tjiptono (2000 ; 62), harapan pelanggan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Enduring Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitas terhadap jasa. Faktor ini merupakan harapan yang disebabkan orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai jasa. Seseorang pelanggan akan mengharapkan bahwa ia seharusnya juga dilayani dengan baik apabila pelanggan lainnya dilayani dengan baik oleh penyedia jasa.

2. *Personal Need*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis.

3. *Transitory Services Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap faktor jasa. Faktor ini meliputi:

1. Situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan ingin penyedia jasa dapat membantunya.

2. Jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuannya untuk menentukan baik buruknya jasa berikutnya.
4. *Perceived Services Alternatives*
Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.
5. *Self-Perceived Service Role*
Faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Apabila konsumen terlibat dalam proses penyampaian jasa dan jasa yang terjadi ternyata tidak begitu baik, maka pelanggan tidak bisa menimpakan kesalahan sepenuhnya kepada penyedia jasa.
6. *Situasional Factors*
Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.
7. *Explicit Service Promise*
Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal maupun non- personal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji bisa berupa iklan, *personal selling*, perjanjian, atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.
8. *Implicit Service Promise*
Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan. Petunjuk yang memberikan gambaran jasa ini meliputi biaya untuk memperolehnya (harga) dan alat-alat pendukung jasanya. Pelanggan biasanya menghubungkan harga dan peralatan (*tangible assets*) pendukung jasanya dengan kualitas jasanya.
9. *Word – of – Mouth* (rekomendasi/saran orang lain)
Word – of – Mouth merupakan pernyataan (secara personal atau non- personal) yang disampaikan oleh orang lain diluar organisasi penyedia jasa (*service provider*) kepada pelanggan. *Word – of – Mouth* ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikannya adalah mereka yang dapat dipercayainya, seperti para pakar, teman, keluarga, dan publikasi media masa.
10. *Past Experienxe*
Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu. Harapan pelanggan dari waktu ke waktu berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi (*non – experimental information*) yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Determinan Kualitas Jasa

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Oleiver (1997) juga oleh Tjiptono (2000 ; 69), terdapat sepuluh faktor yang menentukan *kualitas jasa*, yaitu (Tjiptono, 2000 ; 69) :

1. *Reability* mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.

2. *Responsiveness*, yaitu kemampuan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Acces*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan.
6. *Communiiction*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami, dan selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
9. *Understanding/Knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangible*, bukti fisik dari jasa, berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi dari jasa.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan individu atau obyek penelitian yang memiliki kualitas kualitas serta ciri ciri yang telah ditetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik (Cooper & Emory, 1980, P.190). Untuk penelitian ini populasi yang digunakan adalah populasi dari masyarakat di sekitar perbatasan yang meliputi masyarakat di Kecamatan Sajingan, Kecamatan Jagoibabang, Kecamatan Entikong dan kecamatan Badau. Jumlah Sampel yang diambil sebanyak 500 responden.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probabilitas. Metode pemilihan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dimana peneliti memiliki criteria atau tujuan tertentu terhadap sampel yang akan diteliti (Indriantoro, 1999, p.131, Supramono, 2005 p. 67). Adapun alasan penggunaan metode tersebut dikarenakan peneliti mempertimbangkan kesediaan responden untuk dimintai keterangan.

Jenis dan Sumber Data

Data primer untuk penelitian ini diperoleh langsung dari wawancara dengan pihak PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar serta dari Camat masing-masing daerah perbatasan. Adapun data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang dimiliki PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar dan Camat masing-masing daerah perbatasan.

Teknik Pengumpulan Data

Sekaran (1992, p.200-201) mengemukakan bahwa metode pengumpulan data yang digunakan untuk menunjukkan aktivitas ilmiah yang sistematis adalah dengan *Personally Administrated Questionnaires*. Metode ini dilakukan dengan jalan memberikan daftar pertanyaan (kuesioner) kepada para responden. Setelah diberi kesempatan dalam jangka waktu tertentu untuk mengisi daftar pertanyaan tersebut, kemudian ditarik kembali oleh

peneliti untuk dijadikan data primer bagi penelitian ini. Sedangkan Sutrisno (1993, p.157) menganggap bahwa yang dipegang dalam menggunakan metode ini adalah bahwa subyek penelitian adalah merupakan orang yang paling tahu tentang dirinya dan pernyataan subyek yang diberikan adalah benar dan dapat dipercaya. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket tertutup dan terbuka.

Teknik Analisis Data

Suatu penelitian membutuhkan analisis data dan interpretasi yang bertujuan menjawab pertanyaan pertanyaan penelitian dalam rangka mengungkap fenomena sosial tertentu. Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Metoda yang dipilih untuk menganalisis data harus sesuai dengan pola penelitian dan variabel yang akan diteliti. Analisis hasil penelitian ini menggunakan diagram kartesius dan statistik deskriptif. Diagram kartesius digunakan untuk menilai tingkat kualitas jasa yang diberikan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar yang terdiri dari dua sumbu yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari lima penentu kualitas jasa yang meliputi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *empaty* (empati) dan *tangible* (berwujud) sedangkan dari analisis deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi penggunaan pasokan listrik dari PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar di daerah perbatasan.

ANALISIS KONDISI PELAYANAN PT. PLN (PERSERO) WILAYAH KALBAR SAAT INI PADA DAERAH PERBATASAN

Analisis hasil penelitian menggunakan diagram kartesius dan statistik deskriptif. Diagram kartesius digunakan untuk menilai tingkat kualitas jasa yang diberikan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar yang terdiri dari dua sumbu yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari lima penentu kualitas jasa yang meliputi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *empaty* (empati) dan *tangible* (berwujud) sedangkan dari analisis deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi penggunaan pasokan listrik dari PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar di daerah perbatasan.

I. Variabel Reliability

1. Tanggapan responden mengenai kemudahan proses menjadi pelanggan baru
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai kemudahan proses menjadi pelanggan baru sebesar 3,05 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, berarti pelanggan menilai cukup baik atas kemudahan yang diberikan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar dalam melayani pelanggan baru. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai kemudahan proses menjadi pelanggan baru sebesar 4,20 poin. Nilai tersebut berada pada rentang sangat penting, berarti tanggapan pelanggan mengenai kemudahan proses menjadi pelanggan baru pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar adalah sangat penting.
2. Tanggapan responden mengenai ketepatan waktu dalam melayani pelanggan
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai ketepatan waktu dalam melayani pelanggan sebesar 2,66 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, hal ini berarti pelanggan menilai kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar

cukup baik mengenai ketepatan waktu dalam melayani pelanggan. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 4,16 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti pelanggan menilai penting mengenai ketepatan waktu dalam melayani pelanggan.

3. Tanggapan responden mengenai kemudahan melakukan pembayaran rekening
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai kemudahan melakukan pembayaran rekening sebesar 3,21 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, berarti pelanggan menilai kinerja PT.PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai kemudahan melakukan pembayaran rekening cukup baik. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,27 poin. Nilai tersebut berada pada rentang sangat penting, berarti pelanggan menganggap sangat penting mengenai kemudahan melakukan pembayaran rekening.
4. Tanggapan responden mengenai kemampuan karyawan melayani pelanggan
Rata-rata tingkat kinerja PT.PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai kemampuan karyawan melayani pelanggan sebesar 2,62 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, berarti penilaian pelanggan mengenai kemampuan karyawan melayani pelanggan cukup baik. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 4,45 poin. Nilai tersebut berada pada rentang sangat penting, berarti tanggapan pelanggan mengenai kemampuan karyawan melayani pelanggan adalah sangat penting.
5. Tanggapan responden mengenai kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan perusahaan memberikan jasa
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah kalbar tentang kemampuan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar memberikan jasa sebesar 2,76 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, artinya pelanggan menilai kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar cukup baik tentang kemampuan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar memberikan jasa. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 4,33 poin. Nilai tersebut berada pada rentang sangat penting, berarti tanggapan pelanggan tentang kemampuan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar memberikan jasa adalah sangat penting.

II. Variabel Responsiveness

1. Tanggapan responden mengenai kemampuan karyawan dalam melayani setiap pelanggan
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai kemampuan karyawan melayani setiap pelanggan sebesar 2,78 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, berarti pelanggan menilai kemampuan karyawan melayani setiap pelanggan cukup baik. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 4,21 poin. Nilai tersebut berada pada rentang sangat penting, berarti tanggapan pelanggan mengenai kemampuan karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah kalbar melayani setiap pelanggan adalah sangat penting.
2. Tanggapan responden mengenai kecepatan karyawan dalam merespon kebutuhan pelanggan.
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar tentang kecepatan karyawan merespon kebutuhan pelanggan sebesar 2,56 poin. Nilai tersebut berada

pada rentang kurang baik, berarti pelanggan menilai kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar kurang baik tentang kecepatan karyawan merespon kebutuhan pelanggan. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 4,01 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti tanggapan pelanggan mengenai kecepatan karyawan merespon kebutuhan pelanggan adalah penting.

3. Tanggapan responden mengenai kecepatan dan ketepatan karyawan dalam menyelesaikan transaksi dengan pelanggan
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai kecepatan dan ketepatan karyawan menyelesaikan transaksi dengan pelanggan sebesar 3,09 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, berarti pelanggan menilai kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar cukup baik mengenai kecepatan dan ketepatan karyawan menyelesaikan transaksi dengan pelanggan. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,94 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti kepentingan pelanggan mengenai kecepatan dan ketepatan karyawan menyelesaikan transaksi dengan pelanggan adalah penting.
4. Tanggapan responden mengenai kemampuan karyawan menyelesaikan permasalahan dengan pelanggan.
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) tentang kemampuan karyawan menyelesaikan permasalahan dengan pelanggan sebesar 3,00 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, berarti pelanggan menilai kinerja PT. PLN (Persero) cukup baik tentang kemampuan karyawan menyelesaikan permasalahan dengan pelanggan. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 4,07 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti tanggapan pelanggan tentang kemampuan karyawan menyelesaikan permasalahan dengan pelanggan adalah penting.
5. Tanggapan responden mengenai kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai kemampuan karyawan menyampaikan informasi sebesar 3,20 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, berarti pelanggan menilai cukup baik mengenai kemampuan karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar menyampaikan informasi. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 4,02 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti tanggapan pelanggan mengenai kemampuan karyawan menyampaikan informasi kepada pelanggan adalah penting.

III. Variabel Assurance

1. Tanggapan responden mengenai pengetahuan dan kecakapan karyawan dalam melayani pelanggan.
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai pengetahuan dan kecakapan karyawan sebesar 3,56 poin. Nilai tersebut berada pada rentang baik, berarti pelanggan menilai baik atas kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai pengetahuan dan kecakapan karyawan. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 3,97 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti tanggapan pelanggan mengenai pengetahuan dan kecakapan karyawan adalah penting.

2. Tanggapan responden mengenai profesionalisme kerja karyawan.
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai profesionalisme kerja karyawan sebesar 3,47 poin. Nilai tersebut berada pada rentang baik, berarti pelanggan menilai baik mengenai profesionalisme kerja karyawan. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 4,09 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti kepentingan pelanggan mengenai profesionalisme kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar adalah penting.
3. Tanggapan responden mengenai kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pelanggan
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai kemampuan karyawan berkomunikasi sebesar 3,41 poin. Nilai tersebut berada pada rentang baik, berarti pelanggan menilai kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar baik mengenai kemampuan karyawan berkomunikasi. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 3,90 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti tanggapan pelanggan mengenai kemampuan karyawan berkomunikasi adalah penting.
4. Tanggapan responden mengenai ketelitian karyawan melayani pelanggan.
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai ketelitian karyawan melayani pelanggan sebesar 3,64 poin. Nilai tersebut berada pada rentang baik, berarti pelanggan menilai kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar baik mengenai ketelitian karyawan melayani pelanggan. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,06 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti kepentingan pelanggan mengenai ketelitian karyawan melayani pelanggan adalah penting.
5. Tanggapan responden mengenai kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan.
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai kesopanan karyawan sebesar 3,56 poin. Nilai tersebut berada pada rentang baik, berarti pelanggan menilai baik kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai kesopanan karyawan melayani pelanggan. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 3,89 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti tanggapan pelanggan mengenai kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan adalah penting.

IV. Variabel Emphaty

1. Tanggapan responden mengenai kesungguhan perusahaan melayani pelanggan
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai kesungguhan melayani pelanggan sebesar 3,09 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, berarti pelanggan menilai cukup baik kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai kesungguhan melayani pelanggan. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 4,10 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti tanggapan pelanggan mengenai kesungguhan perusahaan melayani pelanggan adalah penting.
2. Tanggapan responden mengenai perhatian perusahaan terhadap setiap pelanggan
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai perhatian kepada setiap pelanggan sebesar 2,83 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, berarti pelanggan menilai cukup baik kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar

mengenai perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 3,91 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti tanggapan pelanggan mengenai perhatian PT. PLN (Persero) Kalbar kepada setiap pelanggan adalah penting.

3. Tanggapan responden mengenai kesediaan perusahaan menangani keluhan pelanggan
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai kesediaan menanggapi keluhan pelanggan sebesar 2,79 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, berarti penilaian pelanggan mengenai kesediaan menanggapi keluhan pelanggan cukup baik. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 4,00 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti kepentingan pelanggan mengenai kesediaan menanggapi keluhan pelanggan adalah penting.
4. Tanggapan responden mengenai kemudahan menghubungi perusahaan
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai kemudahan pelanggan menghubungi perusahaan sebesar 2,85 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, berarti pelanggan menilai kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai kemudahan pelanggan menghubungi perusahaan cukup baik. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 3,96 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti kepentingan pelanggan mengenai kemudahan pelanggan menghubungi perusahaan adalah penting.
5. Tanggapan responden mengenai keramahan sikap setiap karyawan
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai keramahan sikap karyawan sebesar 2,96 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, berarti pelanggan menilai keramahan sikap setiap karyawan cukup baik. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 3,95 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti kepentingan pelanggan mengenai keramahan sikap setiap karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar adalah penting.

V. Variabel Tangible

1. Tanggapan responden mengenai penampilan gedung dan lokasi
Rata-rata tingkat kinerja Program PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai penampilan gedung dan lokasi perusahaan sebesar 3,04 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, berarti menilai cukup baik mengenai penampilan gedung dan lokasi perusahaan. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 3,40 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti pelanggan menilai cukup penting penampilan gedung dan lokasi perusahaan.
2. Tanggapan responden mengenai penataan interior dan eksterior kantor
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai interior dan eksterior kantor sebesar 3,02 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, berarti pelanggan menilai cukup baik penataan interior dan eksterior kantor. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 3,31 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup penting, berarti kepentingan pelanggan mengenai penataan interior dan eksterior kantor adalah cukup penting.

3. Tanggapan responden mengenai kondisi fasilitas fisik dan peralatan kantor
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai kondisi fasilitas fisik dan peralatan kantor sebesar 2,90 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, berarti pelanggan menilai kondisi fasilitas fisik dan peralatan kantor cukup baik. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,74 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti pelanggan menganggap penting mengenai keadaan fasilitas fisik dan peralatan kantor.
4. Tanggapan responden mengenai kebersihan dan kerapian ruangan kantor
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai kebersihan dan kerapian ruangan kantor sebesar 3,21 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, berarti pelanggan menilai cukup baik mengenai kebersihan dan kerapian ruangan kantor. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 3,45 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti pelanggan menganggap penting mengenai kebersihan dan kerapian ruangan kantor.
5. Tanggapan responden mengenai penampilan fisik para karyawan
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai penampilan fisik karyawan sebesar 3,12 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, berarti pelanggan menilai cukup baik mengenai penampilan fisik karyawan. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 3,68 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti pelanggan menilai penting penampilan fisik karyawan.
6. Tanggapan responden mengenai keamanan dan kenyamanan perusahaan
Rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar mengenai keamanan dan kenyamanan perusahaan sebesar 3,28 poin. Nilai tersebut berada pada rentang cukup baik, berarti pelanggan menilai keamanan dan kenyamanan perusahaan cukup baik. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 3,85 poin. Nilai tersebut berada pada rentang penting, berarti pelanggan menilai penting keamanan dan kenyamanan perusahaan.

Rekapitulasi nilai rata-rata dari kinerja PT.PLN (Persero) Wilayah Kalbar dan kepentingan pelanggan, dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1
Rekapitulasi Kinerja PLN dan Kepentingan Pelanggan

Pertanyaan	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
1	1525	2099	3,05	4,20
2	1332	2081	2,66	4,16
3	1605	2137	3,21	4,27
4	1311	2224	2,62	4,45
5	1382	2163	2,76	4,33
6	1388	2107	2,78	4,21
7	1282	2006	2,56	4,01
8	1543	1969	3,09	3,94
9	1499	2037	3,00	4,07
10	1600	2012	3,20	4,02
11	1782	1986	3,56	3,97
12	1734	2043	3,47	4,09
13	1706	1951	3,41	3,90
14	1818	2032	3,64	4,06
15	1778	1944	3,56	3,89
16	1543	2051	3,09	4,10
17	1417	1955	2,83	3,91
18	1394	1998	2,79	4,00
19	1426	1982	2,85	3,96
20	1480	1973	2,96	3,95
21	1518	1700	3,04	3,40
22	1511	1656	3,02	3,31
23	1451	1870	2,90	3,74
24	1605	1725	3,21	3,45
25	1561	1838	3,12	3,68
26	1640	1925	3,28	3,85
Jumlah	39831	51464	79,66	102,93

Sumber: Data Primer Diolah, 2007.

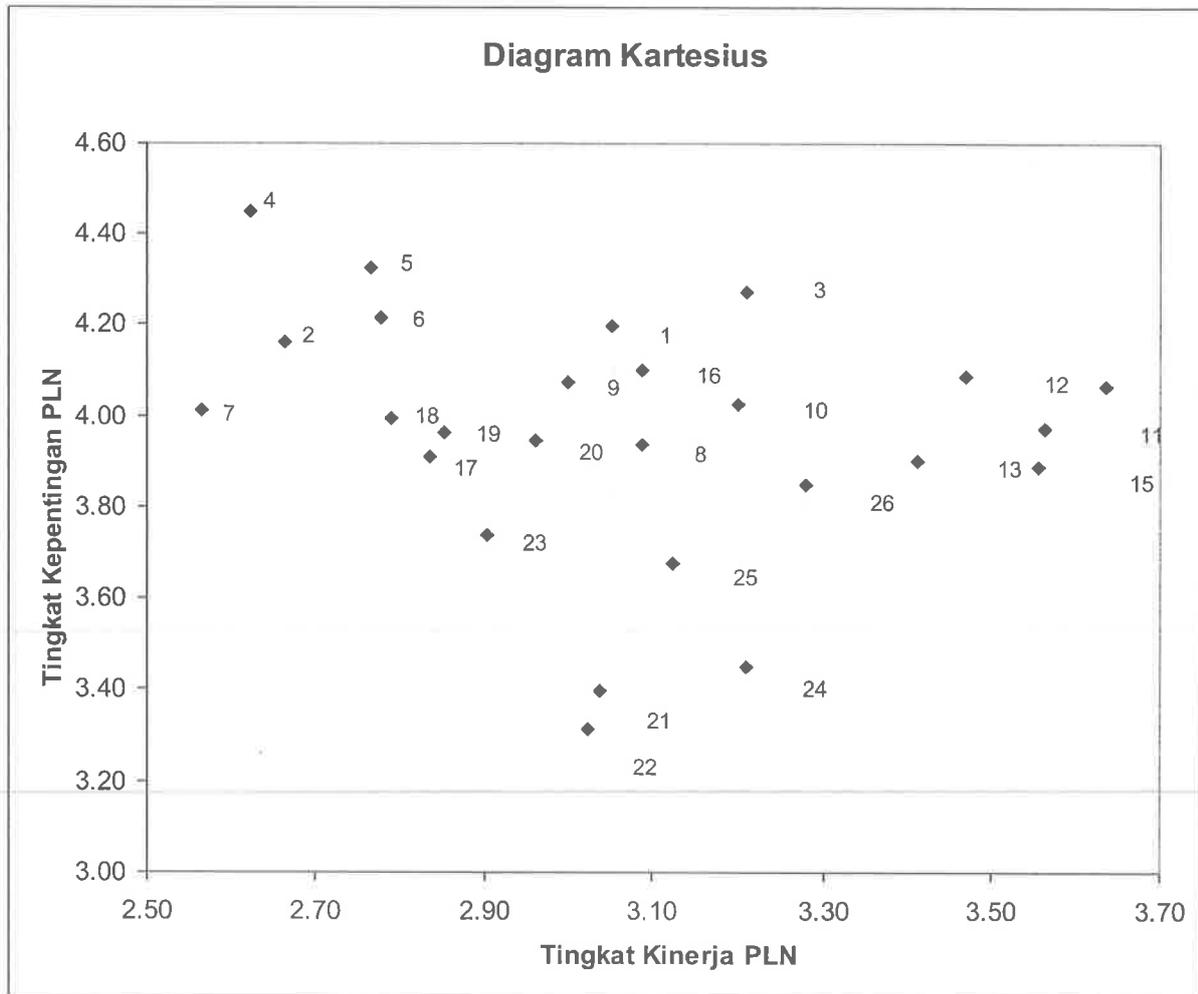
A. DIAGRAM KARTESIUS UNTUK MENGANALISIS KUALITAS JASA

Untuk menentukan garis pemisah antara kuadran-kuadran dari tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar dan kepentingan pelanggan dengan membagi total jumlah kinerja maupun total jumlah kepentingan pelanggan dengan banyaknya pertanyaan.

$$\text{Garis Vertikal: } \frac{79,66}{26} = 3,06 \text{ poin}$$

$$\text{Garis Horisontal: } \frac{102,93}{26} = 3,96 \text{ poin}$$

Dari hasil rekapitulasi rata-rata tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar dan kepentingan pelanggan serta diperolehnya nilai dari hasil perbandingan antara total jumlah tingkat kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar maupun tingkat kepentingan pelanggan dengan jumlah pertanyaan, maka dapat digambarkan titik kartesius sebagai berikut:



Gambar 1 : Diagram kartesius antara kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar dengan kepentingan pelanggan

Dari diagram kartesius di atas dapat dijelaskan bahwa:

Kuadran A :

Menunjukkan variabel yang mempengaruhi pelanggan yang dianggap penting, namun belum dilaksanakan pada tingkat yang diharapkan, dianggap mengecewakan atau tidak baik. Untuk itu PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar hendaknya melakukan usaha meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yang berarti pula bahwa atribut-atribut ini perlu dikelola agar kinerja perusahaan maksimal. Indikator yang mempengaruhi secara umum pada kuadran A, yaitu:

- a. (1) Kemudahan proses menjadi pelanggan baru.
- b. (2) Ketepatan waktu dalam melayani pelanggan.
- c. (4) Kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan.
- d. (5) Kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan perusahaan memberikan jasa.
- e. (6) Kemampuan karyawan dalam melayani setiap pelanggan.
- f. (7) Kecepatan karyawan dalam merespon kebutuhan pelanggan.
- g. (9) Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan permasalahan pelanggan.
- h. (18) Kesiapan perusahaan menanggapi keluhan pelanggan.
- i. (19) Kemudahan pelanggan menghubungi perusahaan.

Kuadran B:

Menunjukkan variabel yang mempengaruhi pelanggan yang dianggap penting dan berhasil dilaksanakan. Dalam hal ini PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar perlu mempertahankan posisinya, karena atribut ini yang telah menarik pelanggan untuk menggunakan jasa PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar. Indikator yang mempengaruhi secara umum pada kuadran B, yaitu:

- a. (3) Kemudahan dalam melakukan pembayaran rekening.
- b. (8) Kecepatan dan ketepatan karyawan menyelesaikan transaksi dengan pelanggan.
- c. (10) Kemampuan karyawan menyampaikan informasi kepada pelanggan.
- d. (11) Pengetahuan dan kecakapan karyawan melayani pelanggan.
- e. (12) Profesionalisme kerja karyawan.
- f. (14) Ketelitian karyawan dalam melayani pelanggan.
- g. (16) Kesungguhan karyawan dalam melayani pelanggan

Kuadran C:

Menunjukkan variabel yang mempengaruhi pelanggan yang dianggap kurang penting sehingga tidak mendapatkan perhatian dan dilaksanakan biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang baik sehingga PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar belum memberikan perhatian.

Indikator yang mempengaruhi secara umum pada kuadran C, yaitu:

- a. (17) Perhatian perusahaan dalam melayani pelanggan.
- b. (20) Keramahan sikap setiap karyawan.
- c. (21) Penampilan gedung dan lokasi perusahaan.
- d. (22) Penataan interior dan eksterior kantor.
- e. (23) Keadaan/kondisi fasilitas fisik dan peralatan kantor.

Kuadran D:

Menunjukkan variabel yang mempengaruhi pelanggan yang dianggap kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Pada kuadran ini dianggap kurang penting tetapi sangat baik sehingga PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar perlu mempertahankan atau mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya PT.PLN (Persero) Wilayah Kalbar.

Indikator yang mempengaruhi secara umum pada kuadran D, yaitu:

- a. (13) Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan pelanggan.
- b. (15) Kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan
- c. (24) Kebersihan dan kerapian ruangan kantor.
- d. (25) Penampilan fisik para karyawan.
- e. (26) Keamanan dan kenyamanan perusahaan.

B. ANALISIS KUALITATIF DESKRIPTIF UNTUK MENGIDENTIFIKASI PENGGUNAAN PASOKAN LISTRIK DARI PT. PLN (PERSERO) WILAYAH KALBAR DI DAERAH PERBATASAN.

Pengaruh terhadap Kehidupan Sosial

Seperti diungkapkan diatas akses masyarakat terhadap tenaga listrik di sejumlah ibu kota kecamatan di daerah perbatasan Kalimantan Barat dan Sarawak bervariasi antara 25% sampai 75%, dan akses di perdesaan jauh lebih kecil lagi bahkan di sejumlah desa terpencil akses tersebut menjadi nihil. Penyediaan tenaga listrik oleh PLN/PLTD sering terganggu oleh kerusakan mesin, kerusakan jaringan, dan kelangkaan solar. Kondisi yang demikian sudah tentu sangat mengganggu terhadap kehidupan sosial masyarakat.

Lembaga perbankan yang sejak lama sudah beroperasi di perbatasan seperti di Balai Karangan sangat merasa terganggu dengan seringnya terjadi pemadaman listrik, karena bisa mengakibatkan tidak berfungsinya alat-alat electronic yang menjadi andalan perbankan dalam memberikan pelayanan yang optimal terhadap lalu lintas keuangan masyarakat.

Gangguan yang dialami sektor perbankan akan berdampak langsung kepada kegiatan ekonomi masyarakat. Disamping itu ketika terjadi pemadaman listrik toko-toko terpaksa tidak melakukan kegiatan di malam hari, sehingga pemasukan menjadi berkurang. Demikian juga para pelanggan dan konsumen tidak dapat memperoleh barang-barang keperluan mereka, padahal di siang hari mereka bekerja di ladang atau di tempat lain.

Kantor-kantor pemerintah yang sudah mulai memanfaatkan teknologi komputer untuk menunjang kecepatan dan ketepatan pengolahan data merasa sangat dirugikan oleh pemadaman yang sering terjadi baik yang berlaku secara terjadwal apalagi yang bersifat mendadak. Memang kantor-kantor pemerintah bisa saja menganggarkan pembelian generator listrik tetapi ini berarti menambah pengeluaran mereka. Disamping itu kantor-kantor harus menugaskan salah seorang pegawai mereka untuk mengoperasikan dan memelihara peralatan tersebut. Terputusnya aliran listrik secara mendadak seperti yang sering terjadi berpotensi meningkatkan *stress level* para operator peralatan di kantor-kantor; jika hal ini berlangsung secara terus menerus diyakini akan berdampak negatif terhadap kesehatan pegawai.

Sekolah-sekolah yang terdapat di daerah perbatasan akan bisa meningkatkan performa masing-masing jika akses terhadap tenaga listrik tersedia secara terus menerus,

sebaliknya dalam kondisi yang mereka alami sekarang performa itu akan semakin merosot. Lebih-lebih lagi, bagi sekolah-sekolah yang sudah memiliki komputer dan laboratorium sekolah, gangguan terhadap pasokan tenaga listrik menyebabkan guru dan siswa frustrasi dan menjadi malas melakukan percobaan-percobaan.

Seperti diungkapkan diatas di Kecamatan-Kecamatan perbatasan sudah memiliki Rumah Sakit, Puskesmas, Puskesmas Pembantu, Poliklinik Desa, dan Klinik Keluarga Berencana. Semua fasilitas tersebut sangat tergantung kepada tenaga listrik dalam melaksanakan kegiatan setiap hari. Dapat dibayangkan apa yang akan terjadi jika listrik tiba-tiba mati jika sedang berlangsung operasi terhadap pasien.

Disamping dampak negatif pemadaman listrik terhadap lembaga-lembaga sosial masyarakat, kita juga perlu mempertimbangkan penduduk itu sendiri. Setiap terjadi listrik padam secara tiba-tiba hampir semua orang kecewa, marah, dan memaki-maki. Tidak mengherankan kekecewaan mereka berubah menjadi apresiasi negatif terhadap PLN/PLTD dan pemerintah, misalnya PLN diplesetkan sebagai "Perusahaan Lilin Negara". Ketika terjadi listrik padam pada saat rapat sedang berlangsung pejabat-pejabat PLN/PLTD sering pula menerima sindiran halus yang dikemas dengan gurauan, misalnya "mana PLN nih"? Kondisi seperti itu sangat mengganggu keharmonisan pergaulan antar instansi pemerintah dan juga merupakan kendala dalam membina hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

Pengaruh terhadap Perkembangan Kebudayaan

Salah satu aspek kebudayaan yang sangat diutamakan oleh masyarakat perbatasan adalah upacara keagamaan dan adat istiadat seperti upacara *gawai* yang selalu dilaksanakan setiap tahun dan dilakukan di berbagai tempat, oleh sebab itu secara keseluruhan frekuensinya cukup tinggi. Kegiatan ini sangat besar perannya dalam memelihara keharmonisan pergaulan hidup dan berfungsi pula sebagai media komunikasi dimana masyarakat yang tinggal terpencar di berbagai desa dan dusun berkesempatan untuk saling berjumpa dan bertukar pengalaman. Dengan demikian setelah pulang kembali ke tempat asalnya mereka memperoleh gagasan baru yang dapat dimanfaatkan untuk mendorong perkembangan masyarakatnya.

Terkait dengan upacara keagamaan ini setiap minggu masyarakat menunaikan ibadah mingguan dimana yang beragama Islam berkumpul setiap hari Jum'at, sedangkan yang beragama Kristen pada hari Sabtu dan Minggu. Kegiatan ini disamping untuk memenuhi kewajiban keagamaan mereka, ketika bertemu dengan sesama warga se keyakinan mereka dapat mempererat silaturahmi dan bertukar pikiran untuk kepentingan bersama. Kegiatan keagamaan juga mewarnai kehidupan masyarakat ketika berlangsungnya upacara kelahiran, kematian, dan perkawinan. Sebagaimana kita ketahui sebagian besar kelahiran pada masyarakat perdesaan tidak dilaksanakan di rumah Sakit atau Klinik KB, melainkan dilangsungkan di rumah warga yang melahirkan. Ada kalanya kelahiran dibantu oleh bidan berijazah, tetapi yang paling sering terjadi ibu yang melahirkan dibantu oleh bidan kampung yang tidak memiliki latar belakang medis.

Upacara kematian berlangsung sesuai dengan keyakinan keagamaan warga masing-masing, namun dapat dipastikan upacara kematian selalu melibatkan masyarakat banyak baik yang mempunyai kaitan kekeluargaan, maupun karena berdekatan rumah dengan keluarga yang meninggal. Demikian juga pada upacara perkawinan yang selalu dijadikan ajang bersuka ria bagi penduduk perbatasan. Dalam kesempatan ini ditampilkan hal-hal

yang indah-indah sesuai dengan harapan yang terpateri dalam jiwa pasangan yang baru memasuki gerbang rumah tangga.

Ketika masyarakat berkumpul baik untuk memberikan belasungkawa atas kepergian anggota yang dicintai untuk selama-lamanya, maupun untuk turut bersukacita atas kelahiran anggota keluarga yang baru dan turut berpesta ria ketika ada warga yang merayakan hari perkawinannya diperlukan fasilitas yang sesuai dengan kegiatan tersebut, dan salah satu dari fasilitas itu adalah penerangan listrik. Jika penerangan listrik tersedia dengan cukup serta terjamin kelangsungannya tanpa diganggu oleh pemadaman yang mendadak maka semua kegiatan tersebut akan berjalan dengan lancar. Tetapi ketika upacara sedang berlangsung dengan khidmat tiba-tiba listrik padam dapat dibayangkan betapa repotnya keluarga menyediakan lampu atau mesin listrik portabel agar kegiatan bisa berlangsung dengan memadai. Jika alternatif tersebut juga tidak tersedia maka dapat dipastikan yang tersisa hanya kekecewaan dan frustrasi.

Selain dari hal-hal yang disebutkan diatas sudah menjadi karakter masyarakat petani bahwa kegiatan yang melibatkan orang banyak selalu dilakukan pada malam hari, karena pada siang hari mereka bekerja di ladang atau di hutan. Oleh sebab itu ketersediaan tenaga listrik dengan cukup, murah, dan kontinyu merupakan dambaan masyarakat perdesaan di perbatasan yang jauh terpencil dari pusat-pusat pengembangan ekonomi regional.

Penyediaan tenaga listrik yang memadai di daerah perbatasan juga perlu diprioritas karena hanya beberapa kilometer di seberang garis perbatasan masyarakatnya telah menikmati tenaga listrik berlimpah-limpah tanpa diganggu oleh pemadaman bergilir apalagi pemadaman mendadak. Sekolah-sekolah, kantor-kantor, fasilitas-fasilitas publik, toko-toko, dan warga desa yang memerlukan penerangan yang cukup, dapat melakukan kegiatan sepanjang waktu. Masyarakat perbatasan yang cukup sering berkunjung keseberang garis perbatasan selalu bertanya-tanya kapan kita bisa seperti itu?

Solusi terhadap Masalah Pengadaan Listrik

Dari data survey terungkap bahwa penyediaan tenaga listrik oleh PLN/PLTD, genset masyarakat, dan genset pribadi masih belum mampu menjangkau seluruh masyarakat perbatasan. Mesin-mesin yang ada sudah bekerja diluar kapasitas, jaringan yang terpasang sering mengalami kerusakan, dan kemampuan ekonomi untuk membayar harga listrik yang cukup mahal masih sangat minim. Informants survey memberikan data yang cukup tinggi terhadap akses di perkotaan (25% sampai 75%) tetapi angka tsb akan menciut jika diperhitungkan akses di perdesaan terutama desa terpencil. Selain dari itu akses yang ada masih belum memperhitungkan berapa sebenarnya kebutuhan listrik untuk tiap keluarga untuk memenuhi berbagai keperluan sehari-hari. Jika hal itu diperhitungkan mungkin sekali *demand* yang ada masih jauh lebih tinggi dari *supply* yang tersedia.

Solusi yang ideal adalah meningkatkan kemampuan PLN/PLTD yang ada sehingga betul-betul dapat menyediakan tenaga listrik yang cukup dan dapat menjangkau seluruh wilayah, serta dengan manajemen yang memuaskan seluruh pelanggan. Namun nampaknya solusi ideal tersebut sulit untuk ditempuh karena berbagai kendala yang dihadapi lembaga itu sendiri baik yang bersifat finansial maupun keterbatasan dalam sumber daya manusia.

Jika solusi ideal tidak bisa dicapai maka tentunya harus ditemukan solusi alternatif. Menurut informasi yang diperoleh dari sumber yang dapat dipercaya ada sebuah perusahaan listrik yang berpusat di Sarawak (SESCo) berkeinginan untuk bekerja sama dengan PLN dalam menyediakan tenaga listrik yang disalurkan langsung dari Sarawak.

Tawaran ini merupakan alternatif yang menarik untuk dipertimbangkan mengingat Sarawak mempunyai sumber listrik hidro di Bakun yang kapasitasnya melebihi keperluan mereka sendiri. Jika harga yang ditawarkan lebih murah dan kesinambungannya bisa dijamin oleh kedua negara maka alternatif ini mungkin dapat dijadikan solusi bagi masalah perlistrikan yang dihadapi oleh daerah perbatasan di Kalimantan Barat, bahkan juga untuk daerah-daerah lain di provinsi ini.

Tim Survey yang diturunkan ke Kecamatan-Kecamatan di perbatasan telah menjajaki bagaimana sikap masyarakat perbatasan sekiranya kerjasama tersebut diatas menjadi kenyataan di masa depan. Ternyata masyarakat perbatasan menyambut baik tawaran itu, dan bersedia mendukung serta memelihara keamanannya. Berdasarkan pengalaman penulis ketika melakukan sejumlah kajian pada masyarakat perbatasan Kalimantan Barat, sebenarnya komunikasi dan interaksi yang intensif antara masyarakat perbatasan Kalimantan Barat dan masyarakat perbatasan Sarawak sudah berlangsung selama berabad-abad. Hubungan antara kedua masyarakat tersebut telah berlangsung secara harmonis karena dilatar belakangi oleh kesamaan etnis, bahasa, agama, dan adat-istiadat. Studi yang penulis lakukan menunjukkan bahwa hubungan yang demikian erat tidak akan melunturkan kesadaran nasional masing-masing pihak, karena kedua pemerintahan masing-masing mempunyai kelebihan yang dirasakan betul oleh masyarakat masing-masing.

Aspek Pertahanan dan Keamanan

Menekan biaya penyediaan energi listrik khususnya pada daerah perbatasan dengan Sarawak (Nanga Badau, Entikong, Seluas dan Sajingan), dimana PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar akan melakukan pembelian energi listrik dari SESCo Sarawak.

Melakukan kajian comprehensive baik manfaat maupun risiko yang mungkin terjadi dikemudian hari. Khususnya yang akan terjadi pada masyarakat dan perusahaan, sehingga dapat diketahui sejauhmana keuntungan dan resiko akibat kerjasama penyediaan energi listrik ini, untuk diperlukan studi Analisa Dampak yang terjadi bagi PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar, maupun bagi masyarakat di daerah perbatasan.

Dengan melakukan studi analisa dampak ini, maka dapat diperoleh rekomendasi berupa ; pola pembelian energi listrik dari SESCo, dan cara pemenuhan kebutuhan energi listrik di masa depan untuk daerah perbatasan. Untuk itu diperlukan kajian sektor hukum yang terdiri dari : Dampak Politis dan Pertahanan pada daerah perbatasan kedua negara ; serta Kajian tentang "Perjanjian Jual-Beli" antara PLN dengan SESCo, termasuk harga, cara pembayaran dan beban pajak (jika ada).

Dampak Politis dan Pertahanan pada Daerah Perbatasan Kalimantan Barat – Sarawak, khususnya untuk daerah-daerah Badau, Entikong, Seluas dan Sajingan.

Dilihat dari kepentingan pembangunan, tingkat kehidupan masyarakat di perbatasan serta kepentingan jaringan komunikasi/informasi, maka diperlukan dukungan energi listrik. Sebab dalam hal pemerintah Provinsi Kalimantan Barat tidak sanggup menyediakan atau memenuhi kebutuhan listrik untuk penduduk di daerah-daerah perbatasan tersebut. Sebab sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku tentang Ketenagalistrikan, tenaga listrik adalah salah satu bentuk energi sekunder yang dibangkitkan ditransmisikan, dan di distribusikan untuk segala macam keperluan, dan bukan listrik yang dipakai untuk komunikasi atau isyarat. Dan penyediaan tenaga listrik adalah pengadaan tenaga listrik mulai dari titik pembangkit sampai dengan titik pemakaian. Bila penyediaan tenaga listrik di

mulai dari titik pembangkit di Indonesia/Kalbar (PLN Kalbar), maka untuk penduduk yang berada di wilayah perbatasan tidak akan bisa atau kekurangan daya untuk memasok energi listrik kepada penduduk di perbatasan Kalbar.

Secara politis adanya pasokan energi listrik dari negara tetangga Serawak Malaysia dengan sistem jual-beli, hal ini tidak jadi masalah hanya yang diperlukan secermat mungkin dalam "perjanjian jual-beli" tersebut, sebab sebagai sebuah bangsa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat perbatasan dianggap tidak mampu dalam menyediakan energi listrik untuk kehidupan masyarakat Indonesia khususnya diperbatasan Kalbar-Sarawak, dan dipertanyakan persoalan kemandirian sebuah bangsa dan adanya sifat ketergantungan bangsa Indonesia pada negara lain. Tetapi di satu sisi, saat ini kita sudah masuk ke Era-Globalisasi dan berlakunya perjanjian AFTA untuk negara-negara ASEAN. Sifat yang saling menguntungkan untuk jangka pendek dan jangka panjang dari perjanjian tersebut harus diperhitungkan dengan matang, sehingga dari sisi politisnya bangsa Indonesia tidak turun derajatnya dimata negara tetangga.

Dari sisi "Pertahanan Keamanan" di wilayah perbatasan hal ini diperlukan kajian mendalam terhadap penggunaan energi listrik tersebut, sebab Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik. Jadi penyediaan energi listrik tersebut tidak saja untuk kebutuhan kehidupan sosial, ekonomi dan budaya masyarakat / penduduk perbatasan saja, tapi bisa juga dipergunakan untuk pertahanan keamanan negara Indonesia, seperti Pos Keamanan Meliter Perbatasan, Kepolisian, Keimigrasian, Bea Cukai, Kecamatan Perbatasan, dll.

Bila institusi-institusi tersebut nantinya sangat bergantung pada penggunaan energi listrik dari negara Sarawak, hal ini dapat menjadi problem bagi aspek pertahanan keamanan di wilayah perbatasan NKRI-Sarawak. Untuk itu diperlukan pasokan khusus untuk sarana vital di perbatasan Indonesia-Malaysia Timur. Dalam ini diperlukan kajian mendalam terhadap pembelian tenaga listrik dan/atau sewa jaringan dengan tetap memperhatikan kaidah-kaidah bisnis yang sehat dan transparan antara kedua Badan Hukum tersebut, antara PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar dengan SESCO Sarawak.

Dipandang dari sisi Pertahanan Keamanan dalam rangka menjaga eksistensi negara kesatuan NKRI, sarana vital Keamanan TNI dan Kepolisian RI, harus ada perlakuan khusus dalam memberikan pasokan energi listrik pada tempat tempat/kantor di kedua institusi tersebut. Hal ini dapat berakibat adanya sifat ketergantungan pada pasokan energi listrik dari pihak Malaysia, dan dapat mempengaruhi operasional pertahanan dan keamanan dari campur tangan baik langsung maupun tidak langsung dari pihak negara asing.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan umum yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Kebutuhan listrik untuk keempat daerah tersebut semakin besar akan tetapi pihak PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar tidak dapat memenuhi kebutuhannya sehingga pihak PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar harus melakukan kerjasama dengan SESCO Sarawak.
- (2) Pembelian listrik dengan SESCO lebih murah daripada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar membangun listrik sendiri untuk menambah daya guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kesimpulan atas Pelayanan :

Kesimpulan atas pelayanan adalah bahwa variabel yang mempengaruhi pelanggan yang dianggap penting, namun belum dilaksanakan pada tingkat yang diharapkan, dianggap mengecewakan atau tidak baik. Untuk itu PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar hendaknya melakukan usaha meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yang berarti pula bahwa atribut-atribut ini perlu dikelola agar kinerja perusahaan maksimal.

Kesimpulan pada Kuadran A :

Indikator yang mempengaruhi secara umum pada kuadran A, yaitu: (1) Kemudahan proses menjadi pelanggan baru;(2) Ketepatan waktu dalam melayani pelanggan;(3) Kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan;(4)Kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan perusahaan memberikan jasa;(5) Kemampuan karyawan dalam melayani setiap pelanggan; (6) Kecepatan karyawan dalam merespon kebutuhan pelanggan; (7) Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan permasalahan pelanggan; (8) Kesiapan perusahaan menanggapi keluhan pelanggan; (9) Kemudahan pelanggan menghubungi perusahaan.

Kesimpulan pada Kuadran B :

Kesimpulan dalam kuadran B adalah variabel yang mempengaruhi pelanggan yang dianggap penting dan berhasil dilaksanakan. Dalam hal ini PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar perlu mempertahankan posisinya, karena atribut ini yang telah menarik pelanggan untuk menggunakan jasa PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar .Indikator yang mempengaruhi secara umum pada kuadran B, yaitu: Kemudahan dalam melakukan pembayaran rekening;Kecepatan dan ketepatan karyawan menyelesaikan transaksi dengan pelanggan; Kemampuan karyawan menyampaikan informasi kepada pelanggan; Pengetahuan dan kecakapan karyawan melayani pelanggan; Profesionalisme kerja karyawan; Ketelitian karyawan dalam melayani pelanggan; serta Kesungguhan karyawan dalam melayani pelanggan

Kesimpulan pada Kuadran C :

Kesimpulan dalam kuadran C adalah bahwa variabel yang mempengaruhi pelanggan yang dianggap kurang penting sehingga tidak mendapatkan perhatian dan dilaksanakan biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang baik sehingga PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar belum memberikan perhatian. Indikator yang mempengaruhi secara umum pada kuadran C, yaitu: Perhatian perusahaan dalam melayani pelanggan; Keramahan sikap setiap karyawan; Penampilan gedung dan lokasi perusahaan; Penataan interior dan eksterior kantor; Keadaan/kondisi fasilitas fisik dan peralatan kantor.

Kesimpulan pada Kuadran D :

Kesimpulan dalam kuadran D adalah bahwa variabel yang mempengaruhi pelanggan yang dianggap kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Pada kuadran ini dianggap kurang penting tetapi sangat baik sehingga PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar perlu mempertahankan atau mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar. Indikator yang mempengaruhi secara umum pada kuadran D, yaitu: Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan pelanggan; Kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan;

Kebersihan dan kerapian ruangan kantor; Penampilan fisik para karyawan; serta Keamanan dan kenyamanan perusahaan.

Kesimpulan Aspek Ekonomi

Kesimpulan aspek ekonomi adalah bahwa dengan penambahan daya listrik akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi khususnya pendapatan masyarakat; tumbuhnya industri-industri kecil pengolahan sehingga menambah lapangan kerja dan produktivitas; meningkatkan kinerja perkantoran baik swasta maupun pemerintah serta dengan adanya listrik akan membuka akses berbagai institusi seperti, perbankan, pendidikan, perkantoran, koperasi serta pertokoan.

Kesimpulan Aspek Budaya

Kesimpulan aspek budaya adalah bahwa kehidupan sosial budaya masyarakat perbatasan akan menjadi semakin hidup dan berkembang jika tersedia akses yang mencukupi terhadap tenaga listrik yang disediakan oleh PLN/PLTD; Berdasarkan fakta di lapangan kemampuan PLN/PLTD untuk menyediakan tenaga listrik bagi masyarakat masih sangat terbatas karena terhambat oleh berbagai kendala seperti kekurangan kapasitas mesin, kerusakan mesin, kesulitan bahan bakar, dan kerusakan jaringan yang sering terjadi; Peningkatan kemampuan PLN/PLTD sehingga mampu menjangkau semua rumah tangga yang memerlukan tenaga listrik masih terkendala oleh kekurangan dana dan sumber daya manusia; Penyediaan genset yang dikelola masyarakat dan pribadi hanya dapat beroperasi secara terbatas baik dari segi jangkauan maupun dari segi kesinambungannya; Peningkatan mutu SDM melalui kinerja pendidikan yang menggunakan sarana listrik.

Kesimpulan Aspek Pertahanan dan Keamanan

Kesimpulan aspek pertahanan dan keamanan adalah bahwa dipandang dari sisi pertahanan dan keamanan dalam rangka menjaga eksistensi Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), secara vital keamanan RI harus ada perlakuan khusus dalam rangka memberi pasokan tenaga energi listrik; Pembelian listrik dengan SESCO adalah dalam kerangka perdagangan internasional yang banyak melibatkan aspek terkait seperti : Hukum, Ekonomi, Sosial dan Budaya, Pertahanan dan Keamanan; Kerjasama antara SESCO Sarawak dengan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar hanya merupakan kegiatan bisnis internasional dan tidak mengurangi "Rasa Nasionalisme"

REKOMENDASI

Rekomendasi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari sudut pelayanan direkomendasikan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar hendaknya melakukan usaha meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dari proses menjadi pelanggan baru sampai kesediaan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar menanggapi keluhan pelanggan dalam hal pasokan listrik.
2. Dari sudut ekonomi, kerjasama dengan SESCO dibidang kelistrikan layak dipertimbangkan karena biaya yang akan dikeluarkan oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar lebih efisien dan dapat mendukung pengembangan program-program pemerintah Propinsi Kalbar khususnya di daerah perbatasan.
3. Dari sudut sosial budaya, perusahaan diharapkan merespon dan melakukan kerjasama dengan pihak SESCO Sarawak dalam hal penyediaan listrik sehingga dapat

meningkatkan kehidupan sosial dan budaya masyarakat perbatasan Kalbar, serta mengurangi kesenjangan antara masyarakat perkotaan dengan perbatasan, serta antara masyarakat perbatasan Kalbar dengan masyarakat perbatasan Sarawak.

4. Dari sudut pertahanan dan keamanan direkomendasikan bahwa perlu diperhatikan cara melakukan kontrak/perjanjian jual beli energi listrik antara pihak SESCO Sarawak dengan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar karena hal ini merupakan suatu kontrak bisnis internasional, sehingga harus saling menguntungkan dan sebaiknya dilakukan antar negara karena memiliki jaminan hukum yang pasti; serta Pemerintah Pusat dan Provinsi Kalbar perlu segera merespon kerjasama ini demi mempercepat pembangunan daerah perbatasan termasuk bidang pertahanan dan keamanan.

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, S. (1998) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta Jakarta.
- As'ad, M. (1998) *Psikologi Industri*, Edisi kedua, Cetakan kelima, Liberty, Yogyakarta
- Azwar, S. (1986) *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi ketiga, Cetakan kedua, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Besser, L. (1995) Reward and Organizational Goal Achievement : A Case Study of Toyota Motor in Kentucky, *Journal of Managenet Studies*, 32:3
- Brook, P.P. and Russel, D. W. (1988) Discriminant Validation of Job Satisfaction, Job Involvement, and Organizational Commitment, *Journal of Management*, Volume 73, No. 2.139-145
- Davis, K., Newstrom J. W. (1993) *Perilaku dalam Organisasi*, Jilid I dan II, Alih Bahasa Agus Dharma, Erlangga, Jakarta
- Davis, K., and Werther, W. B. (1996), *Human Resources and Personel Management*, 5-th edition, McGraw-Hill, Inc., USA
- Feldman, D. C., and Hugh J. A (1988) *Managing Individual and Group Behavior in Organization*, International Student Edition, McGraw-Hill, International Book Company, Tokyo
- Flippo, E. B. (1976) *Principle of Personel Management*, McGraw-Hill, Kokakhusa, Co, Ltd, Tokyo
- Gibsons J. I., Ivancevich J.M., and Donelly J.H. (1996) *Organisasi dan Manajemen : Perilaku, Struktur dan Proses*, Alih Bahasa Djoerban Wahid Binarupa Aksara, Jakarta
- Gitosudarmo I., dan Sudita, I N. (1997) *Perilaku Keorganisasian*, Edisi pertama, BPFE, Yogyakarta
- Gujarati, D. N. (1995), *Ekonometrika Dasar*, Alih Bahasa Sumarno Zain, Erlangga, Jakarta
- Hadi, S. (1999) *Analisis Butir Untuk Instrumen*, , Cetakan ketiga, Andi Offset, Yogyakarta
- Handoko, T.H. (1999) *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, BPFE, Yogyakarta
- Hasibuan, M., S.P (1997) *Manajemen Sumber Daya Manusia (Dasar dan Kunci Keberhasilan)*, PT Gunung Agung Jakarta

-
- Hemmasi, M. and Lust, J.A. (1992) Correlates of Pay and Benefit Satisfaction : The Unique Case of Public University Faculty, *Journals of Public Personnel* Vol. 21, No. 20. 1003-1025
- Igalens, Jacques, and Patricia Russel, (1999), A Study of the Relationships between Compensation Package, Work Motivation, and Job Satisfaction, *Journal of Organizational Behavior*, Volume 20, 1003-1025
- Indriantoro, N. dan Supomo, B (1997) *Metode Penelitian Bisnis, Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta
- Kast, E. F., & Rosenzweig J.E. (1995), *Organisasi dan Manajemen*, Alih Bahasa A. Hasymi Ali, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Luthans, F. (1995) *Organizational Behavior*, Seventh edition, McGraw Hill, Singapore
- Mangkunegara, A. P. (2000) *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*, Cetakan pertama, Rosda, Bandung
- Mathieu. J. E. & Far J. L. (1991) Further Evidence for the Discriminant Validity of Measures of Organizational Commitment, Job Involvement, and Job Satisfaction, *Journal of Psychology*, Vol. 76., No. 1.127-758
- Mohyi, Ach. (1999) *Teori dan Perilaku Organisasi*, UMM Press, Malang
- Nawawi, H. (1998) *Manajemen Sumber Daya Manusia (Untuk Bisnis yang Kompetitif)*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Nimran, U. (1999) *Perilaku Organisasi*, Edisi Revisi CV Citra Media, Surabaya
- Robbins, S. (1996), *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Alih Bahasa Pujaatmaka dan Hadyana, Jilid I, Prenhallindo, Jakarta
- Rice, R. W. (1989) Standard of Comparison and Job Involvement, and Job Satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 74., No. 4.591-598
- Scape, J. (1986) A Test of The Relationship of Organizational Commitment, Job Involvement on Job Satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, Vol.76, Page 127-133
- Scmith, N., Coyle, B. & White, J. K. (1978) Background, Need, Job Perceptions, and Job Satisfaction, *Journal of Personnel Psychology*, Vol. 31., No. 4.889-901
- Sekaran, U. (1997) *Research Methods for Business*, Second edition, John Wiley & Sons. Inc., Canada
- Smith, M., & Donna, K. (1999) The Relationship Between Managerial Motivation, Leadership, Nurse Outcomes, and Patient Satisfaction, *Journal of Behavioral*, Vol. 20. No. 243-259
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. (1995) *Metode Penelitian Survey*, Cetakan pertama, LP3ES, Jakarta
- Singh, J. (1998) Striking a Balance in Boundary-spanning Position : an Investigation of Some Unconventional Influence of Role Stessor and Job Characteristics on Job Outcomes of Salespeople, *Journal of Marketing*, Vol. 62., No. 69-86
- Spector, P. E. (1997) *Job Satisfaction : Application, Assesment, Cause, and Consequences*, Sage Publication, New Delhi, India
- Stevent, M. J. (1994) The Knowledge, Skill, and Ability Requirements for Teamwork : Implication for Human Resources Management, *Journal of Management*, Vol. 20, No. 2.503.520
- Sudjana (1996) *Metoda Statistika*, Edisi keenam, Tarsita, Bandung

- Sugiyono, (1999) *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung
- Susanto, S. (2000) *SPSS Mengolah Data Seara Profesiona*; Cetakan kedua, Elex Media Computtindo, Jakarta
- Ting, & Yuan (1997) Determinant Job Satisfaction of Federal Government Employees , *Journal of Public Management*, Vol. 26., No. 313-334
- Umar, H. (1998) *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisassi*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Verma,F., & Upadhyay (1986) Job Involvement, Organizational Commitment as Predictor of Tardiness and Absenteeism, *Journal of Management*, Vol.25, Page 577-584
- Wexley, K.N., & Yukl (1996) *Perilaku Organisasi dan Psikologi Perusahaan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Wood,J.M., Wallace,J., Zeffane,R., Schermerhorn,J.R., Hunt,J.G., & Osborn,R.N (1998) *Organizational Behaviour An Asia-Pasific Perspective*, Australian edition, Jacaranda Wiley Ltd, Queensland, Australia.